نصوص عامة

ظهير شريف رقم 1.11.25 صادر في 12 من ربيع الآخر 1432 (17 مارس 2011) بإحداث مؤسسة الوسيط

الحمد لله وحده،

الطابع الشريف - بداخله :

(محمد بن الحسن بن محمد بن يوسف الله وليه)

يعلم من ظهيرنا الشريف هذا، أسماه الله وأعز أمره أننا :

بيان الأسباب الموجبة :

• نهوضا بأمانتنا الدستورية في صيانة حريات المواطنين والجماعات والهيآت، وإحقاق الحقوق ورفع المظالم ؛

• وتجسيدا لإرادتنا في توطيد ما تحقق لبلادنا من تقدم موصول في تكريس سيادة القانون، وتحقيق العدل والإنصاف، وجبر الأضرار ورفع المظالم التي قد يعانيها المواطنون من جراء الاختلالات في سير بعض الإدارات، أو سوء تطبيقها للقانون، بما قد يصدر عن بعض المسؤولين الإداريين من تعسف أو شطط أو تجاوز في استعمال السلطة ؛

• وحرصا على ترسيخ مكاسب بلادنا في مجال حماية حقوق وحريات الأفراد والجماعات، بجعل رعاية مصالح المواطن وصون حقوقه، والتواصل معه، قوام مفهومنا المتجدد للسلطة ؛

• واستجابة لما يتطلع إليه المواطنون من تقوية تطبيق مبادئ العدالة والإنصاف، في معاملاتهم مع الإدارة وسائر المرافق العمومية، بالنظر لما يطبع بعض القضايا المطروحة عليها من تعقيد، وما تتسم به من صعوبات، قد تحول دون تحقيق متطلبات العدالة واحترام حقوق الإنسان ؛

• وعملا على تحديث مؤسسة ديوان المظالم، من خلال ترسيخ عملها كمؤسسة وطنية مستقلة ومتخصصة تحمل اسم "الوسيط"، توطيدا لما حققته من مكتسبات، وتأهيلا لها للنهوض بمهام موسعة وهيكلة جديدة، لمواكبة الإصلاح المؤسسي العميق الذي تعرفه بلادنا، والانسجام مع المعايير الدولية ؛

• والتزاما بما يقتضيه مبدأ فصل السلط من احترام لاختصاصات السلطات التشريعية والتنفيذية والقضائية ؛

• وتدعيما للمهام التي تقوم بها العدالة عامة والقضاء خاصة في ترسيخ الحقوق وحمايتها، بالرغم من مساطرها المعقدة بطبيعتها ؛

• وتحقيقا للتكامل المنشود بين الدور الذي يقوم به المجلس الوطني لحقوق الإنسان، في نطاق الاختصاصات الموكولة إليه، وبين المهام المسندة إلى هذه المؤسسة الوطنية الجديدة، من أجل حماية حقوق الإنسان في إطار العلاقة القائمة بين الإدارة والمرتفقين ؛

• وتعزيزا لدور الآليات الجهوية للمجلس الوطني لحقوق الإنسان، وذلك بإحداث وسطاء جهويين، من أجل ترسيخ الحكامة الترابية الجيدة وتقريب الإدارة من المواطن، في نطاق جهوية متقدمة حقوقيا وإداريا ؛

• وحرصا على تمتيع هذه المؤسسة الوطنية بالاستقلال اللازم عن السلطات التشريعية والتنفيذية والقضائية، لتمكينها من التجرد التام، عند النظر في الشكايات والتظلمات المحالة إليها ؛

• واقتناعا منا بضرورة الارتقاء بهذه المؤسسة إلى مصاف الهيآت المماثلة، العاملة بالدول المتطورة في مجال الديمقراطية والحكامة في ميدان الحقوق ؛

• وانسجاما مع الدور الفاعل الذي تضطلع به المملكة المغربية على مستوى الأمم المتحدة من أجل تفعيل وتعزيز مكانة ودور مؤسسات الأمبودسمان في حماية الحقوق ونشر ثقافة الحكامة ،

لهذه الأسباب ،

وبناء على الفصل 19 من الدستور ،

أصدرنا أمرنا الشريف بما يلي :

الباب الأول

أحكام عامة

المادة الأولى

تعتبر "مؤسسة الوسيط" مؤسسة وطنية مستقلة ومتخصصة تتولى، في نطاق العلاقة بين الإدارة والمرتفقين، مهمة الدفاع عن الحقوق، والإسهام في ترسيخ سيادة القانون، وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف، والعمل على نشر قيم التخليق والشفافية في تدبير المرافق العمومية، والسهر على تنمية تواصل فعال بين الأشخاص، ذاتيين أو اعتباريين، مغاربة أو أجانب، فرادى أو جماعات، وبين الإدارات العمومية والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية والهيآت التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية وباقي المنشآت والهيآت الأخرى الخاضعة للمراقبة المالية للدولة، والتي يشار إليها في هذا الظهير الشريف باسم "الإدارة".

تجري على مؤسسة "الوسيط" أحكام هذا الظهير الشريف، وأحكام نظامها الداخلي، والنصوص المتخذة لتطبيقهما عند الاقتضاء.

المادة الثانية

يعين "الوسيط" بظهير شريف لمدة خمس سنوات قابلة للتجديد مرة واحدة.

ويختار من بين الشخصيات المشهود لها بالنزاهة والكفاءة والتجرد والتشبث بسيادة القانون وبمبادئ العدل والإنصاف.

ويعهد إليه بممارسة الاختصاصات المسندة لمؤسسة الوسيط.

المادة الثالثة

يساعد الوسيط في أداء مهامه مندوبون خاصون يعملون تحت سلطته، ومندوبون جهويون تابعون له يدعون الوسطاء الجهويون، بالإضافة إلى مندوبين محليين، عند الاقتضاء، تحدد وضعيتهم وكيفيات تعيينهم واختصاصاتهم في النظام الداخلي للمؤسسة.

المادة الرابعة

يعد الوسيط عضوا بحكم القانون في المجلس الوطني لحقوق الإنسان، طبقا لمقتضيات المادة الثانية والثلاثين من ظهيرنا الشريف رقم 1.11.19 الصادر في 25 من ربيع الأول 1432 (فاتح مارس 2011) المتعلق بإحداث هذا المجلس.

الباب الثاني

اختصاصات الوسيط

الفصل الأول

النظر في تصرفات الإدارة المخالفة للقانون أو المنافية لمبادئ العدل والإنصاف

المادة الخامسة

تتولى مؤسسة الوسيط بمبادرة منها، وفق الكيفيات التي يحددها نظامها الداخلي، أو بناء على شكايات أو تظلمات تتوصل بها، النظر في جميع الحالات التي يتضرر فيها أشخاص ذاتيون أو اعتباريون، مغاربة أو أجانب، من جراء أي تصرف صادر عن الإدارة، سواء كان قرارا ضمنيا أو صريحا، أو عملا أو نشاطا من أنشطتها، يكون مخالفا للقانون، خاصة إذا كان متسما بالتجاوز أو الشطط في استعمال السلطة، أو منافيا لمبادئ العدل والإنصاف.

المادة السادسة

لا يجوز للوسيط أو للوسطاء الجهويين النظر في القضايا التالية :

- التظلمات الرامية إلى مراجعة حكم قضائي نهائي ؛
- الشكايات المتعلقة بالقضايا التي وكل البت فيها للقضاء ليتخذ فيها ما يلزم من إجراءات أو مقررات طبقا للقانون ؛
- القضايا التي تدخل في اختصاص المجلس الوطني لحقوق الإنسان.

وفي حالة ما إذا تبين للوسيط أو للوسطاء الجهويين أن الشكاية أو التظلم المعروض عليهم يدخل في اختصاص المجلس الوطني لحقوق الإنسان، ولا يتعلق بعلاقة الإدارة بالمرتفقين، قاموا بإحالته فورا، إلى رئيس المجلس المذكور، أو رؤساء اللجان الجهوية لهذا المجلس، حسب كل حالة على حدة، ويخبرون المشتكين أو المتظلمين المعنيين بذلك.

المادة السابعة

يمكن للوسيط رفع توصية إلى الجهة القضائية المختصة، لتمتيع المشتكين الذين يوجدون في وضعية صعبة لأسباب مادية، ولاسيما منهم النساء الأرامل والمطلقات واليتامى والأشخاص من ذوي الإعاقة، وسائر فئات الأشخاص في وضعية هشة، من المساعدة القضائية، في حالة ما إذا كان المشتكون المعنيون يرغبون في اللجوء إلى القضاء الإداري، وذلك وفق الإجراءات المنصوص عليها في التشريع الجاري به العمل.

وتحدد الفئات المذكورة، وضوابط إصدار توصية الوسيط، من أجل الاستفادة من المساعدة القضائية، وفق أحكام النظام الداخلي للمؤسسة.

المادة الثامنة

لا يقطع ولا يوقف اللجوء إلى مؤسسة الوسيط آجال التقادم أو الطعن المنصوص عليها في القانون.

الفصل الثاني

تلقي الشكايات والتظلمات ومعالجتها وإجراء الأبحاث والتحريات في شأنها

المادة التاسعة

توجه الشكايات والتظلمات إلى الوسيط أو إلى الوسطاء الجهويين بصفة مباشرة من طرف المشتكي، أو بواسطة من ينيبه عنه من أجل ذلك.

ويشترط لقبول الشكايات والتظلمات :

- أن تكون مكتوبة، وإذا تعذر تقديمها كتابة، فإن للمشتكي أو المتظلم أن يقدمها شفويا. وفي هذه الحالة، يتعين تدوينها وتسجيلها من قبل المصالح المختصة لمؤسسة الوسيط وتسلم نسخة منها للمعنيين بالأمر ؛
- أن تكون موقعة من صاحب الملتمس شخصيا، أو من ينيبه عنه من أجل ذلك ؛
- أن تكون مدعومة بالحجج والوثائق المبررة لها، إن كانت متوفرة لدى المشتكي أو المتظلم ؛
- أن توضح ما يكون قد قام به المشتكي أو المتظلم من مساع لدى الإدارة المعنية، قصد الاستجابة لمطالبه، عند الاقتضاء.

المادة العاشرة

يمكن لأعضاء البرلمان، ورؤساء سائر الإدارات، ورؤساء المجلس الوطني لحقوق الإنسان واللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي والهيئة العليا للاتصال السمعي البصري والهيئة المركزية للوقاية من الرشوة ومجلس المنافسة، وغيرها من المؤسسات والهيئات، والجمعيات المؤسسة بصفة قانونية والمسيرة طبقا لأنظمتها الأساسية، أن يحيلوا على مؤسسة الوسيط الشكايات الموجهة إليهم، والتي لا تدخل في اختصاصهم، وتختص المؤسسة بالنظر فيها.

المادة الحادية عشرة

يقدم الوسيط ومندوبوه الخاصون والوسطاء الجهويون، في نطاق اختصاصهم، جميع أنواع المساعدة القانونية والإدارية اللازمة للمشتكين الموجودين في وضعية صعبة لأسباب مادية، أو الموجودين في وضعية إعاقة، من أجل تمكينهم من تقديم شكاياتهم أو تظلماتهم الرامية إلى رفع الضرر اللاحق بهم من جراء أي تصرف صادر عن الإدارة، سواء كان قرارا ضمنيا أو صريحا، أو عملا أو نشاطا من أنشطتها، يكون مخالفا للقانون، خاصة إذا كان متسما بالتجاوز أو الشطط في استعمال السلطة، أو منافيا لمبادئ العدل والإنصاف.

وإذا تبين للوسيط أن موضوع الشكاية أو التظلم لا يدخل في اختصاصه، قام بتوجيه المشتكي إلى الجهة المختصة أو إرشاده حسب كل حالة على حدة، ووفق ما يتضمنه موضوع الشكاية أو التظلم.

المادة الثانية عشرة

إذا اتضح للوسيط أن الشكاية المعروضة عليه قائمة على أسس قانونية سليمة، وتهم الدفاع عن مصلحة مشروعة، أو ترمي إلى رفع ضرر من جراء تصرف مخالف للقانون، خاصة إذا كان متسما بالتجاوز أو الشطط في استعمال السلطة، أو منافيا لمبادئ العدل والإنصاف، قام بجميع المساعي والاتصالات اللازمة مع الإدارة المعنية قصد حثها على الاستجابة لمطلب المشتكي، في إطار الاحترام التام لضوابط سيادة القانون.

المادة الثالثة عشرة

يؤهل الوسيط، في نطاق اختصاصاته، للقيام بإجراء أبحاث وتحريات، من أجل التأكد من حقيقة الأفعال والوقائع التي بلغت إلى علمه، والوقوف على الضرر الذي تعرض له صاحب الشكاية أو التظلم، وكذا القيام بالتكييف القانوني لطبيعة الضرر المذكور.

وعلاوة على ذلك، يمكنه استفسار الجهات المعنية حول الأفعال التي كانت موضوع الشكاية أو التظلم، ومطالبتها بموافاته بالتوضيحات اللازمة بشأنها، وبالوثائق والمعلومات المتصلة بها.

المادة الرابعة عشرة

إذا تأكد الوسيط، بعد البحث والتحري في الشكايات والتظلمات المعروضة عليه، من صحة الوقائع الواردة فيها، وحقيقة وجود الضرر اللاحق بالمشتكي أو المتظلم، قدم نتائج تحرياته إلى الإدارة المعنية، بكل تجرد واستقلال، استنادا إلى سيادة القانون ومبادئ العدالة والإنصاف.

ولهذه الغاية، يمكنه توجيه توصياته واقتراحاته وملاحظاته إلى الإدارة المعنية، التي يتعين عليها داخل أجل ثلاثين (30) يوما، قابلة للتمديد لمدة إضافية يحددها، القيام بالإجراءات اللازمة للنظر في القضايا المحالة عليها، وأن تخبره كتابة بالقرارات أو الإجراءات التي اتخذتها بشأن توصياته واقتراحاته.

المادة الخامسة عشرة

يمكن للوسيط في حالة اقتناعه، بناء على الأبحاث والتحريات التي يقوم بها، بأن التطبيق الصارم لقاعدة قانونية من شأنه خلق أوضاع غير عادلة أو ضارة بالمرتفقين، أن يعرض على الوزير الأول اقتراحا باتخاذ الإجراءات والمساعي اللازمة لإيجاد حل عادل ومنصف واقتراح تعديل القاعدة المذكورة.

المادة السادسة عشرة

إذا تبين من خلال البحث والتحري أن مصدر التشكي أو التظلم ناتج عن خطإ أو سلوك شخصي لأحد الموظفين أو الأعوان، رفع الوسيط ملاحظاته واستنتاجاته في الموضوع إلى رئيس الإدارة المعنية لاتخاذ الإجراءات المناسبة، ومطالبته بإخباره بما اتخذه من قرارات في الموضوع.

كما يمكنه أن يوجه إلى الإدارة المعنية توصية بالمتابعة التأديبية، وإن اقتضى الحال، توصية بإحالة الملف على النيابة العامة لاتخاذ الإجراءات المنصوص عليها في القانون.

الفصل الثالث

الوساطة والتوفيق بين الإدارة والمرتفقين

المادة السابعة عشرة

يقوم الوسيط، بمبادرة منه أو بناء على طلب تسوية تقدمه الإدارة أو المشتكي، بكل مساعي الوساطة والتوفيق، قصد البحث عن حلول منصفة ومتوازنة لموضوع الخلاف القائم بين الأطراف، تكفل رفع الضرر الذي أصاب المشتكي من جراء تصرفات الإدارة، وذلك بالاستناد إلى ضوابط سيادة القانون ومبادئ العدل والإنصاف.

المادة الثامنة عشرة

يقوم الوسيط بمساعي الوساطة والتوفيق المشار إليها في المادة السابقة، من خلال الاستماع إلى الأطراف، ودراسة جميع الحجج والوثائق والمعطيات التي يدلون بها لديه، بخصوص موضوع الشكاية المعروضة عليه، أو استنادا إلى الطلب المقدم إليه من قبل الإدارة أو المشتكي.

وبناء على ذلك، يمكن للوسيط أن يعرض على الأطراف جميع الاقتراحات التي يراها مناسبة من أجل التوصل إلى حلول منصفة ومتوازنة لموضوع الخلاف المعروض عليه.

يتعين أن تدون الحلول المتوافق بشأنها، والتي تم التوصل إليها نتيجة مساعي الوساطة والتوفيق التي قام بها الوسيط، في محضر رسمي توقع عليه الأطراف.

ولا يمكن للوسيط في كل الأحوال الاحتجاج بالحلول المتوصل إليها، من قبل الغير أو في مواجهته.

الباب الثالث

اختصاصات المندوبين الخاصين والوسطاء الجهويين

الفصل الأول

المندوبون الخاصون لدى الوسيط

المادة التاسعة عشرة

يقوم المندوبون الخاصون المشار إليهم بعده بمساعدة الوسيط على أداء مهامه :

- المندوب الخاص بتيسير الولوج إلى المعلومات الإدارية ؛
- المندوب الخاص بتتبع تبسيط المساطر الإدارية وولوج الخدمات العمومية ؛
- المندوب الخاص بتتبع تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة.

المادة العشرون

يعين المندوبون الخاصون بظهير شريف باقتراح من الوسيط، من بين الشخصيات المشهود لها بالخبرة والكفاءة في مجالات القانون والتدبير والإدارة.

المادة الحادية والعشرون

يمارس المندوبون الخاصون مهامهم تحت سلطة الوسيط، ويحدد نطاق الاختصاصات الموكولة إليهم، وكيفيات ممارستها، في النظام الداخلي للمؤسسة.

الفصل الثاني

الوسطاء الجهويون

المادة الثانية والعشرون

يعين الوسطاء الجهويون بظهير شريف، باقتراح من الوسيط، من بين الأطر العليا التابعة للدولة أو المؤسسات العامة أو الجماعات المحلية أو القطاع الخاص، المتوفرين على مستوى عال من التكوين، وتجربة مهنية في مجالات الإدارة أو القضاء أو القانون، والمشهود لهم بالكفاءة والخبرة والاستقامة والنزاهة.

ويعتبر الوسطاء الجهويون أعضاء في اللجان الجهوية لحقوق الإنسان طبقا لأحكام المادة 41 من الظهير الشريف رقم 1.11.19 الصادر في 25 من ربيع الأول 1432 (فاتح مارس 2011) بإحداث المجلس الوطني لحقوق الإنسان.

المادة الثالثة والعشرون

يمارس الوسطاء الجهويون في حدود دائرة اختصاصهم الترابي، ووفق المساطر المحددة في النظام الداخلي للمؤسسة، المهام الموكولة إلى مؤسسة الوسيط، كما هي منصوص عليها في المادة الأولى من هذا الظهير الشريف.

ولهذه الغاية، يضطلع الوسطاء الجهويون، على الخصوص، بالمهام والصلاحيات التالية :

- تلقي الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية التي يرفعها الأشخاص الذاتيون أو الاعتباريون، مغاربة أو أجانب، فرادى أو جماعات، إلى الوسيط، والنظر فيها في حدود الاختصاصات، وطبقا للشروط والإجراءات المنصوص عليها في النظام الداخلي للمؤسسة، باستثناء تلك المتعلقة بقضايا ذات طابع وطني، أو التي تستلزم اتخاذ مواقف مبدئية ؛
- القيام بأعمال البحث والتحري في الشكايات والتظلمات التي ترفع إليهم، إذا كان الأمر يقتضي ذلك، بناء على تكليف خاص من الوسيط، بالنسبة لكل حالة على حدة ؛
- إعادة توجيه الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية التي ترد عليهم، والخارجة عن نطاق اختصاصهم، وإحالتها على الجهات المعنية عند الاقتضاء ؛
- إرشاد المواطنين وتوجيههم، وحث الإدارة على التواصل الفعال معهم ؛
- اقتراح التدابير والإجراءات الكفيلة بتحسين بنية الاستقبال والاتصال بالإدارة، ورفعها إلى الوسيط قصد عرضها على الإدارات والسلطات المعنية ؛
- اقتراح كل تدبير عملي ملائم، من شأنه أن يسهم في تبسيط المساطر الإدارية ويمكن المواطنين من الاستفادة من خدمات الإدارة في أحسن الظروف ؛
- رفع كل اقتراح أو توصية إلى الوسيط، من شأنها تحسين سير أجهزة الإدارة وتذليل الصعوبات التي قد تعترض المواطنين المغاربة والأجانب في علاقاتهم بالإدارة ؛
- إعداد تقارير خاصة بشأن بعض الشكايات أو التظلمات التي قد تعرض عليهم مباشرة، وتكتسي طابعا خاصا، أو التي تحال عليهم للنظر فيها بتكليف خاص من الوسيط ؛
- رفع تقارير دورية كل ثلاثة أشهر إلى الوسيط حول حصيلة نشاطهم.

يمكن للوسيط، عند الاقتضاء، إحداث مندوبيات محلية على صعيد العمالات والأقاليم، لمساعدة الوسطاء الجهويين في أداء مهامهم، تكون تابعة لهم.

الباب الرابع

العلاقة بين الوسيط والإدارة

الفصل الأول

مخاطبو مؤسسة الوسيط بالمصالح العمومية

المادة الرابعة والعشرون

تعين الإدارة، من أجل ضمان حسن التنسيق والتواصل والتتبع بينها وبين مصالح مؤسسة الوسيط، مخاطبين دائمين لهذه الأخيرة، من بين المسؤولين التابعين لها، الذين يتمتعون بسلطة اتخاذ القرار فيما يحال عليهم من شكايات وتظلمات من لدن المؤسسة.

كما تحدث بين المؤسسة وسائر الإدارات لجان دائمة للتنسيق والتتبع، تضم ممثلين عنهما. وتحدد اختصاصات وكيفيات عملها في النظام الداخلي للمؤسسة.

المادة الخامسة والعشرون

يتولى المخاطبون الدائمون لمؤسسة الوسيط المعينون من قبل الإدارات التابعين لها، القيام بالمهام التالية :

- تتبع الدراسة والبت في الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية الواردة من مؤسسة الوسيط، والحرص على الإجابة عنها داخل الآجال المحددة لها، طبقا لأحكام النظام الداخلي للمؤسسة ؛
- تتبع القرارات والإجراءات والتدابير الإدارية التي يتم اتخاذها على صعيد الإدارة المعنية، أو من قبل الحكومة في مجال الاستجابة للشكايات أو التظلمات وطلبات التسوية، وإخبار المؤسسة كتابة بالنتائج المتوصل إليها ؛
- دراسة الملاحظات وتتبع التوصيات والاقتراحات التي يقدمها الوسيط أو الوسطاء الجهويون إلى الإدارة المعنية، قصد إيجاد حل منصف وعادل لمطالب المشتكي أو المتظلم ؛
- اقتراح كل تدبير أو إجراء كفيل بتحسين بنية الاستقبال والاتصال بالإدارة، وتبسيط المساطر الإدارية، بما يمكن من تفادي تظلمات المواطنين، وتمكينهم من الاستفادة من الخدمات العمومية في أحسن الظروف ؛
- حث مختلف المصالح التابعة للإدارة، التي يعمل بها المخاطب الدائم، على التقيد بروح المسؤولية والفعالية والشفافية الكاملة في تعاملها مع مؤسسة الوسيط ومندوبيه الخاصين والوسطاء الجهويين ؛
- مسك وضبط قاعدة للمعطيات تخص الشكايات والتظلمات والتدابير المتخذة بشأنها.

المادة السادسة والعشرون

يتعين على المخاطبين الدائمين لمؤسسة الوسيط إنجاز تقرير سنوي، يمكن من تتبع عمل الإدارة في مجال الشكايات والتظلمات، وطلبات التسوية المحالة عليها، يوجه إلى كل من الوزير الأول والوسيط، تحت إشراف الوزير التابع له المخاطب الدائم المعني.

الفصل الثاني

مآل الشكايات والتظلمات المحالة على الإدارة

المادة السابعة والعشرون

يتعين على الإدارة المعنية بالشكايات أو التظلمات المحالة عليها من قبل الوسيط أو أحد مندوبيه الخاصين أو من الوسطاء الجهويين، أن تحيط المؤسسة علما بموقفها إزاء مطالب المشتكين أو المتظلمين، وبجميع الإجراءات والتدابير التي اتخذتها في الشكايات المعروضة عليها، أو حسب الحالة بالحلول التي تقترحها على المشتكي أو المتظلم، حتى يتسنى رفع ما لحقه من ضرر أو تعسف أو شطط.

ويجب أن تقوم الإدارة بذلك خلال الأجل الذي يحدده الوسيط أو مندوبه الخاص أو الوسيط الجهوي، وإذا تعذر عليها ذلك في الأجل المحدد، جاز لها أن ترفع طلبا إلى المؤسسة من أجل تمديده قصد إعداد الجواب، شريطة ذكر الأسباب الداعية إلى ذلك.

المادة الثامنة والعشرون

يتعين على الإدارة أن تقدم الدعم اللازم للوسيط ولمندوبيه الخاصين وللوسطاء الجهويين في المساعي التي يقومون بها، وأن تقوم بالتعاون الوثيق معهم من أجل ذلك، من خلال تيسير مأموريتهم، فيما يقومون به من أبحاث وتحريات، ومدهم بجميع الوثائق والمعلومات المتعلقة بالشكايات أو التظلمات المحالة عليها، باستثناء ما يعتبر منها سريا بحكم القوانين الجاري بها العمل.

المادة التاسعة والعشرون

إذا تبين للوسيط أو لمندوبه الخاص أو للوسيط الجهوي أن موقف الإدارة إزاء الشكايات أو التظلمات المحالة عليها غير معلل، أو غير قائم على أسس قانونية سليمة، أو مناف لمبادئ العدل والإنصاف، جاز له مطالبة الإدارة المعنية بمراجعة موقفها، وتبليغها بملاحظاته ومقترحاته، قصد إيجاد حل منصف وعادل. وفي حالة رفض مقترحاته أو الاعتراض عليها، يمكنه حسب كل حالة على حدة، إصدار توصية تتضمن الحلول التي يقترحها لإنصاف المشتكي أو المتظلم.

وفي كل الأحوال، يتعين على الوسيط أو مندوبه الخاص أو الوسيط الجهوي، أن يبلغ المشتكي أو المتظلم بمآل شكايته وبموقف الإدارة وكل الإجراءات والتدابير التي اتخذتها إزاء الشكاية أو التظلم، أو بالتوصية التي أصدرها في الموضوع عند الاقتضاء.

كما يتعين على الإدارة تبليغ الوسيط أو مندوبه الخاص أو الوسيط الجهوي بما اتخذته من إجراءات لتنفيذ توصيته.

المادة الثلاثون

يطلع الوسيط، بكيفية منتظمة، الوزير الأول بجميع حالات امتناع الإدارة عن الاستجابة لتوصياته، مرفقة بملاحظاته في شأن موقفها والإجراءات التي يقترح اتخاذها.

المادة الحادية والثلاثون

يتعين أن يكون موضوع تقرير خاص، يرفع إلى الوزير الأول، بعد إبلاغ الوزير المسؤول أو رئيس الإدارة المعنية، قصد اتخاذ الجزاءات اللازمة والتدابير الضرورية، كل سلوك من قبل الإدارة من شأنه أن يحول دون قيام الوسيط أو مندوبيه الخاصين أو الوسطاء الجهويين بمهامهم، ولاسيما الأعمال التالية :

- كل عرقلة للأبحاث والتحريات التي يقوم بها الوسيط أو مندوبوه الخاصون أو الوسطاء الجهويون، أو كل اعتراض على القيام بها من لدن مسؤول أو موظف أو شخص يعمل في خدمة الإدارة بأي شكل من الأشكال ؛
- كل تهاون عن قصد صادر عن مسؤول بالإدارة في الجواب عن مضمون الشكاية الموجهة إليه، أو الملاحظات أو التوصيات أو المقترحات المتعلقة بها ؛
- كل تهاون عن قصد صادر عن مسؤول بالإدارة في تقديم الدعم اللازم للقيام بالأبحاث أو التحريات التي تعتزم مؤسسة الوسيط القيام بها، أو الامتناع عن التعاون معها، أو عدم مدها بالوثائق والمعلومات المطلوبة، مع مراعاة أحكام المادة 28 أعلاه.

المادة الثانية والثلاثون

إذا اتضح أن الامتناع عن تنفيذ حكم قضائي نهائي صادر في مواجهة الإدارة، ناجم عن موقف غير مبرر لمسؤول أو موظف أو عون تابع للإدارة المعنية، أو إخلاله بالقيام بالواجب المطلوب منه، من أجل تنفيذ الحكم المذكور، قام الوسيط برفع تقرير خاص في الموضوع إلى الوزير الأول، بعد إبلاغ الوزير المسؤول أو رئيس الإدارة المعنية، لاتخاذ ما يلزم من جزاءات لازمة ومن إجراءات في حق المعني بالأمر.

كما يمكنه أن يوجه إلى الإدارة المعنية توصية بتحريك مسطرة المتابعة التأديبية، وإن اقتضى الحال توصية بإحالة الملف على النيابة العامة لاتخاذ الإجراءات المنصوص عليها في القانون، في حق المسؤول أو الموظف أو العون الذي تأكد أنه المسؤول عن الأفعال المذكورة. وفي هذه الحالة، يخبر الوسيط الوزير الأول بذلك.

الفصل الثالث

دور الوسيط في ترسيخ مبادئ الحكامة الإدارية وتحسين أداء الإدارة

المادة الثالثة والثلاثون

يرفع الوسيط، في إطار اختصاصاته، وبصفته قوة اقتراحية لتحسين أداء الإدارة والرفع من جودة الخدمات العمومية التي تقدمها، تقارير خاصة إلى الوزير الأول تتضمن توصياته ومقترحاته الهادفة إلى :

- ترسيخ قيم الشفافية والتخليق والحكامة في تدبير المرافق العمومية، والعمل على نشرها بين الموظفين والمرتفقين ؛
- التقيد بقيم حقوق الإنسان كما هو متعارف عليها عالميا، والالتزام بمراعاتها، والنهوض بها في علاقة الإدارة بالمرتفقين ؛
- إصلاح ومراجعة النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بمهام الإدارة وسائر المرافق العمومية، من أجل تحسين فعاليتها وتنسيق مجالات تدخلها ؛
- تصحيح الاختلالات التي قد تعتري سير المرافق العمومية وتطوير أدائها ؛
- تبسيط المساطر والإجراءات الإدارية لتيسير ولوج المواطنين إلى الخدمات التي تقدمها الإدارة في أحسن الظروف ؛
- تحسين الخدمات العمومية وضمان جودتها وتقريبها من المرتفقين ؛
- تحسين بنية الاستقبال والاتصال بمختلف مرافق الإدارة من أجل تواصل فعال مع المرتفقين.

المادة الرابعة والثلاثون

إذا تبين للوسيط أن مرفقا من المرافق العمومية لا يراعي مبادئ المساواة وتكافؤ الفرص، وعدم التمييز بين المرتفقين الذين يتوفرون على نفس الشروط المطلوبة، فيما يتخذه من إجراءات وقرارات، أو ما يقوم به من تصرفات وأعمال، أو فيما يقدمه من خدمات، وجه إلى إدارة المرفق المعني مذكرة تنبيه قصد إشارة انتباهها إلى الإخلال الحاصل في معاملتها مع المرتفقين، ومطالبتها باتخاذ جميع الإجراءات والتدابير العاجلة الكفيلة بتصحيح الوضع، وفق ما تقتضيه المبادئ العامة القانون وقواعد العدل والإنصاف.

المادة الخامسة والثلاثون

يمكن للوسيط أن يقدم مشورته وأن يبدي رأيه في كل قضية تعرضها عليه الإدارات المعنية، بمناسبة شكاية أو تظلم أحيل عليها، أو بخصوص المشاريع والبرامج التي تعدها قصد تحسين أدائها، وبصفة خاصة من أجل تبسيط المساطر الإدارية أو تحسين جودة الخدمات العمومية التي تقدمها.

المادة السادسة والثلاثون

تتولى مؤسسة الوسيط تنظيم منتديات وطنية أو إقليمية أو دولية لإغناء الفكر والحوار حول قضايا الحكامة الجيدة، وتحديث المرافق العمومية، في نطاق سيادة القانون، ومبادئ العدل والإنصاف.

وتساهم المؤسسة في تعزيز البناء الديمقراطي، من خلال العمل على تحديث وإصلاح هياكل ومساطر الإدارة، وترسيخ قيم الإدارة المواطنة، والتشبع بأخلاقيات المرفق العمومي.

كما تساهم المؤسسة في إحداث شبكات للتواصل والحوار بين الهيآت الوطنية والأجنبية، وكذا بين الخبراء من ذوي الإسهامات الوازنة في مجال الحكامة الإدارية الجيدة، من أجل الانفتاح على مستجدات العصر.

الباب الخامس

التقرير السنوي لمؤسسة الوسيط

المادة السابعة والثلاثون

يرفع الوسيط لجلالتنا تقريرا سنويا عن حصيلة نشاط المؤسسة وآفاق عملها. ويتضمن التقرير على وجه الخصوص، جردا لعدد ونوع الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية، وبيانا لما تم البت فيه منها، وما قامت به المؤسسة من بحث أو تحر، والنتائج المترتبة عنهما لمعالجة الشكايات والتظلمات، والدفاع عن حقوق المشتكين، ولما تم البت فيه منها بعدم الاختصاص أو عدم القبول أو الحفظ.

كما يتضمن هذا التقرير بيانا لأوجه الاختلالات والثغرات التي تشوب علاقة الإدارة بالمواطنين، وتوصيات الوسيط ومقترحاته حول التدابير التي يتعين اتخاذها لتحسين بنية الاستقبال، وتبسيط المساطر الإدارية، وتحسين سير أجهزة الإدارة، وكذا لترسيخ قيم الشفافية والحكامة وتخليق المرافق العمومية وتصحيح الاختلالات التي تعاني منها، وإصلاح ومراجعة النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بمهام الإدارة، ومحاور برنامج عمل المؤسسة على المدى القصير والمتوسط، وموجزا عن وضعية تدبيرها المالي والإداري.

ينشر هذا التقرير بالجريدة الرسمية ويتم تعميمه على نطاق واسع، بعد اطلاع جلالتنا عليه.

المادة الثامنة والثلاثون

تقوم الحكومة ومختلف أجهزة الإدارة المعنية، كل في نطاق اختصاصه، برفع تقارير خاصة لمؤسسة الوسيط، عن التدابير المتخذة من قبلها لتنفيذ التوصيات والاقتراحات الموجهة إليها من لدن المؤسسة.

ويتضمن التقرير السنوي للمؤسسة بيانا ضافيا بما تم تحقيقه من إصلاحات وتقويمات من طرف السلطات المختصة، لتنفيذ توصياتها ومقترحاتها.

المادة التاسعة والثلاثون

يقدم الوسيط عرضا يتضمن ملخصا تركيبيا لمضامين التقرير السنوي المشار إليه في المادة 37 أعلاه أمام البرلمان في جلسة عامة.

الباب السادس

التنظيم المالي والإداري لمؤسسة الوسيط

الفصل الأول

التنظيم المالي للمؤسسة

المادة الأربعون

تتمتع مؤسسة الوسيط، بصفتها مؤسسة وطنية مستقلة ومتخصصة، بكامل الأهلية القانونية والاستقلال المالي.

المادة الحادية والأربعون

ترصد لمؤسسة الوسيط ميزانية خاصة يصرف منها على تسييرها وتجهيزها.

وتشتمل هذه الميزانية على ما يلي :

في الموارد :

- الإعانات المالية المخصصة لها من ميزانية الدولة ؛
- الإعانات المالية المقدمة من لدن أي هيئة وطنية أو دولية، خاصة كانت أو عامة ؛
- المداخيل المختلفة ؛
- الهبات والوصايا.

في النفقات :

- نفقات التسيير ؛
- نفقات التجهيز.

تسجل الإعانات المخصصة للمؤسسة باقتراح من الوسيط في الميزانية العامة للدولة.

يتولى محاسب عمومي القيام، لدى الوسيط، بالاختصاصات التي تخولها القوانين والأنظمة للمحاسبين العموميين.

المادة الثانية والأربعون

يتولى الوسيط، بصفته آمرا بالصرف تنفيذ ميزانية المؤسسة، وفق القواعد والإجراءات المنصوص عليها في التنظيم المالي والمحاسبي الخاص بها.

ويمكن له أن يعين الكاتب العام للمؤسسة أو أحد أطرها آمرا بالصرف مساعدا له.

المادة الثالثة والأربعون

تعرض حسابات مؤسسة الوسيط كل سنة على نظر لجنة للتدقيق والافتحاص يعينها الوسيط تتألف من :

- خبير محاسب مقيد بجدول الهيئة الوطنية للخبراء المحاسبين ؛
- خبير في مجال التدبير المالي ؛
- خبير في المجال المحاسبي.

وتقدم اللجنة المذكورة تقريرا خاصا عن مهامها للوسيط، يتضمن ملاحظاتها حول ظروف تنفيذ ميزانية المؤسسة، وتوصياتها واقتراحاتها من أجل تحسين أسلوب تدبير المؤسسة.

الفصل الثاني

التنظيم الإداري للمؤسسة

المادة الرابعة والأربعون

تتوفر المؤسسة على هيكلة إدارية، تتكون من كتابة عامة وشعب ووحدات إدارية وتقنية، يحدد تنظيمها واختصاصاتها في النظام الداخلي للمؤسسة.

المادة الخامسة والأربعون

يعين الكاتب العام للمؤسسة بظهير شريف باقتراح من الوسيط، من بين الشخصيات التي تتوفر على تجربة مهنية مشهود بها في مجالات القانون والتدبير الإداري والمالي.

المادة السادسة والأربعون

يتولى الكاتب العام للمؤسسة مساعدة الوسيط في الاضطلاع بمهامه، وبهذه الصفة يسهر، تحت سلطة هذا الأخير، على حسن سير إدارة المؤسسة، وتنسيق أنشطة مصالحها، وأنشطة الوسطاء الجهويين، ويعمل على مسك وثائق المؤسسة ومستنداتها، ويسهر على حفظها.

المادة السابعة والأربعون

يمكن للوسيط أن يفوض للكاتب العام للمؤسسة، وللمندوبين الخاصين والوسطاء الجهويين، ورؤساء الشعب بالمؤسسة، جزءا من اختصاصاته، وفق الشروط والكيفيات التي يحددها النظام الداخلي للمؤسسة.

المادة الثامنة والأربعون

يستعين الوسيط، من أجل ممارسة الصلاحيات المخولة له، بموظفين وأعوان يتولى توظيفهم بموجب عقود، أو طلب إلحاقهم لدى مؤسسة الوسيط، أو طلب وضعهم رهن إشارتها، طبقا للنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.

كما يمكنه أن يستعين بخبراء ومستشارين يتولى التعاقد معهم لإنجاز دراسات أو القيام بمهام محددة.

الباب السابع

علاقات التعاون والشراكة

المادة التاسعة والأربعون

يتولى الوسيط تنمية علاقات التعاون والشراكة، خاصة في مجال التكوين وتبادل الخبرات، ونشر القيم والأهداف التي تسعى إليها مؤسسات الأمبودسمان والوساطة، وإشاعة ثقافة حقوق الإنسان في مجال اختصاصه، وتنسيق المجهودات الرامية إلى ذلك، لاسيما مع المؤسسات المماثلة للوساطة والأمبودسمان الأجنبية، وكذا مع المنظمات والجمعيات والهيآت الوطنية والإقليمية والدولية المعنية.

المادة الخمسون

يؤهل الوسيط لإبرام اتفاقيات للتعاون والشراكة مع مؤسسات الوساطة والأمبودسمان وغيرها من المؤسسات الأجنبية المماثلة، بهدف تنسيق الإجراءات الكفيلة بمساعدة المواطنين المغاربة المقيمين بالدول الأجنبية المعنية، والأشخاص الأجانب المقيمين بالمغرب على تقديم شكاياتهم وتظلماتهم الرامية إلى رفع ما يلحقهم من ضرر من جراء تصرفات الإدارة، وعرضها على الجهات المختصة بالبلد الذي يقيمون فيه، وتتبعها والعمل على إخبارهم بمآلها.

الباب الثامن

أحكام ختامية

المادة الحادية والخمسون

يمنع على جميع المسؤولين وسائر العاملين بمؤسسة الوسيط، اتخاذ أي موقف أو القيام بأي تصرف أو عمل يمكن أن ينال من تجردهم أو من استقلالية المؤسسة.

كما يلزمون بواجب التحفظ والكتمان فيما يخص جميع الوثائق والمستندات والأسرار التي يطلعون عليها بمناسبة مزاولتهم لمهامهم.

المادة الثانية والخمسون

يتمتع الوسيط ومندوبوه الخاصون، والوسطاء الجهويون، بكافة الضمانات الضرورية، التي تكفل حمايتهم، وتضمن استقلاليتهم أثناء مزاولتهم لمهامهم.

المادة الثالثة والخمسون

يتولى الوسيط إعداد مشروع نظام داخلي لمؤسسة الوسيط يعرض على مصادقتنا قبل نشره بالجريدة الرسمية، ويحدد على الخصوص بالإضافة إلى الأحكام التطبيقية لهذا الظهير الشريف :

- الهيكلة التنظيمية للمؤسسة ؛
- الاختصاصات المخولة للمندوبين الخاصين للوسيط، والوسطاء الجهويين، وكيفيات ممارستها ؛
- وضعية المندوبين المحليين وكيفية تعيينهم واختصاصاتهم ؛
- مسطرة تقديم التظلمات والشكايات وتتبعها والنظر فيها ومسطرة إجراء الأبحاث والتحريات التي يقوم بها.

المادة الرابعة والخمسون

ينشر هذا الظهير الشريف بالجريدة الرسمية، وتنسخ ابتداء من تاريخ نشره أحكام الظهير الشريف رقم 1.01.298 الصادر في 23 من رمضان 1422 (9 ديسمبر 2001) بإحداث مؤسسة ديوان المظالم، وتحل تسمية الوسيط محل تسمية ديوان المظالم والمؤسسة المكلفة بتنمية التواصل بين الإدارة والمواطن، في جميع النصوص الجاري بها العمل.

كما تحل مؤسسة الوسيط محل مؤسسة ديوان المظالم في جميع الحقوق والالتزامات.

وحرر بالرباط في 12 من ربيع الآخر 1432 (17 مارس 2011).